

Transporte de  
Pasajeros



**Quito**  
Alcaldía Metropolitana

**Empresa Pública  
Metropolitana de Transporte  
de Pasajeros de Quito**

---

## **MANUAL DE PROCESO**

**Gestión de Atención al Usuario /  
Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones  
(PQSF)**

---

**Código: GG-CC-PA-P05-SB01-MP**

**Versión 6.0**

**Diciembre, 2025**

**Coordinación de Comunicación**

*Este documento es propiedad de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros Quito, diseñado por la Gerencia de Planificación y su Coordinación de Desarrollo Institucional según la metodología de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios emitida por el Ministerio de Trabajo; su contenido no puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o trasmítido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización del responsable de su custodia.*

<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b> <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i> <i>Versión: 1.0</i> <i>Página 2</i>
---	--	--

#### A. Registro de aprobación del documento

*A la fecha de firma del presente documento las personas que suscriben cuentan con el rol indicado y la competencia para la aprobación del mismo.*

Responsabilidades	Nombre / cargo	Firma
Aprobado por:	Xavier Vásquez Hernandes <b>Gerente General</b>	
Revisado por:	Kruskaya Geoconda Rojas Pilaquinga <b>Coordinadora de Comunicación</b>	
Elaborado por:	Daniel Alexis Diaz Pesantes <b>Analista de Comunicación 1</b>	
	Marco Antonio Santamaría Valarezo <b>Secretario Ejecutivo 1</b>	

#### B. Validación metodológica

*El presente documento ha sido generado bajo la metodología y asesoría de la Gerencia de Planificación y la Coordinación de Desarrollo Institucional y los responsables que constan en el cuadro anterior, participaron en la aprobación, revisión y elaboración técnica de este documento.*

Alexander Patricio Posso Arcos	
<b>Gerente de Planificación</b>	
Pablo Andrés Valencia Ruano	Piedad Consuelo Cadena Fuentes
<b>Coordinador de Desarrollo Institucional</b>	<b>Especialista de Desarrollo Institucional</b>

 <b>Transporte de Pasajeros</b>	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 3</i>
---	--	--

<b>C. Validación Jurídica</b>	
<i>El presente documento ha superado la revisión del marco normativo</i>	
Aníbal Paúl Vaca Carvajal	Juan Esteban Vallejo Andrade
<b>Gerente Jurídico</b>	<b>Coordinador de Normativa y Criterios</b>

<b>D. Registro del control de cambios del documento</b>			
<b>Versión</b>	<b>Cambio o Modificación</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha</b>
1.0	Versión Inicial	Gerencia General	N/D
2.0	Se emite “Procedimiento de Manejo y Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias” que fue aprobado mediante Resolución Administrativo EPMTPQ-GG-2016-003 del 29 de enero de 2016.	Alexandra Pérez Salazar Gerente General	29/01/2016
3.0	Se emite “Procedimiento para la Gestión de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias” que fue aprobado mediante Resolución Administrativo EPMTPQ-GG-2017-002 del 16 de enero de 2017.	Alexandra Pérez Salazar Gerente General	16/01/2017
4.0	Se emite “Procedimiento para la Gestión de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias” que fue aprobado mediante Resolución Administrativo EPMTPQ-GG-2023-012 del 03 de abril del 2023.  Se realizó la actualización en las políticas, descripción de las actividades, flujoograma procedimiento, en función de dar cumplimiento de la Normativa legal vigente, además observando las Recomendaciones de Auditoría emitidas por la Contraloría General del Estado	Sergio Danilo Rodriguez Zambrano Gerente General (E)	03/04/2023

<b>Transporte de Pasajeros</b>		<b>Coordinación de Comunicación</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i>
		<b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	Versión: 1.0
			Página 4

5.0	<p>Se emite “Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias” que fue aprobado mediante Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2023-0026-R del 24 de octubre de 2023.</p> <p>Se realizó la actualización en las políticas, descripción de las actividades, flujoograma procedimiento, en función de dar cumplimiento de la Normativa legal vigente.</p>	Xavier Vásquez Hernandes Gerente General	24/10/2023
6.0	<p>Se realizó la modificación del “Procedimiento para la Atención de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias” que fue aprobado mediante Resolución Nro. EPMTPQ-GG-2023-0026-R del 24 de octubre de 2023.</p> <p>Se actualiza base legal, políticas, flujoograma y descripción de actividades.</p>	Xavier Vásquez Hernandes Gerente General	12/12/2025

<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b> <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04- SB01-MP</i> <i>Versión: 1.0</i> <i>Página 5</i>
---	--	---

## E. Índice y contenido

<b>1</b>	<b>Información del Proceso .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Glosario de términos y abreviaturas.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Lineamientos Normativos del Proceso.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Políticas del Proceso .....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>Riesgos Operativos del Proceso .....</b>	<b>23</b>
<b>6</b>	<b>Mapa de Interrelación de Procesos.....</b>	<b>23</b>
<b>7</b>	<b>Diagrama de flujo del Proceso.....</b>	<b>24</b>
<b>8</b>	<b>Descripción del Proceso .....</b>	<b>25</b>
<b>9.</b>	<b>Indicadores del proceso.....</b>	<b>29</b>
<b>10.</b>	<b>Anexos .....</b>	<b>30</b>
	<b>Tabla de anexos.....</b>	<b>30</b>

<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 6</i>
---	--	--

## 1 Información del Proceso

<b>Código del proceso:</b>	GG-CC-PA-P05-SB01-MP
<b>Nombre del Macroproceso:</b>	Gestión de Comunicación Social
<b>Nombre del Proceso:</b>	Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones
<b>Tipo de Proceso:</b>	Adjetivo
<b>Alcance:</b>	<p>Este procedimiento aplica a todas las áreas de la EPMTQ, a fin de atender oportunamente las preguntas, quejas, sugerencias y/o felicitaciones que sean emitidas por los usuarios a la EPMTQ.</p> <p><b>DESDE:</b> La recepción de preguntas, quejas, sugerencias o felicitaciones realizadas por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público en los diferentes puntos a través de los canales o medios oficiales previstos para el efecto.</p> <p><b>HASTA:</b> La generación de la respuesta al usuario por la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación presentada a la EPMTQ</p>
<b>Responsable del proceso:</b>	Coordinación de Comunicación
<b>Descripción:</b>	<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer los lineamientos y directrices que permita dar respuesta a las quejas, reclamos o sugerencias presentadas por los usuarios que utilizan el Sistema Integrado de Transporte Público de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito – EPMTQ.</li> </ul> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Emisión de pregunta, queja, sugerencia y/o felicitación por parte de los usuarios que utilizan el Sistema Integrado de Transporte Público de la EPMTQ.</li> </ul> <p><b>PROVEEDORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Usuarios</li> <li>❖ Gerencias</li> <li>❖ Coordinaciones</li> </ul> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registro o ingreso de la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación.</li> </ul> <p><b>Salidas del proceso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Respuesta al usuario por la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación presentada a la EPMTQ</li> </ul> <p><b>Tipo de Usuario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Interno y Externo</li> </ul>

 <b>Transporte de Pasajeros</b>	<b>Coordinación de Comunicación</b>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>
	<b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>Versión: 1.0</i>
<i>Página 7</i>		

<b>Controles:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Requisitos legales</li> <li>❖ Constitución de la República del Ecuador 2008.</li> <li>❖ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.</li> <li>❖ Ley Orgánica de Empresas Públicas.</li> <li>❖ Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.</li> <li>❖ Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.</li> <li>❖ Ordenanza Metropolitana 105 - 2025 Reformatoria del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, por la cual se incorporan las Normas de Uso y Régimen Sancionatorio del Subsistema de Transporte Metrobús Q</li> <li>❖ Código Orgánico Administrativo.</li> <li>❖ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.</li> <li>❖ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo</li> <li>❖ Ley Orgánica de Discapacidades.</li> <li>❖ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</li> <li>❖ Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.</li> <li>❖ Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015.</li> <li>❖ Reglamento de Trámites y procedimientos de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo.</li> <li>❖ Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.</li> <li>❖ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la EPMTQ.</li> </ul>
<b>Recursos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Personal de la EPMTQ</li> <li>❖ Oficinas institucionales</li> <li>❖ Equipos informáticos y Office.</li> <li>❖ Sistema institucional para la Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones. SQR</li> </ul>

## 2 Glosario de términos y abreviaturas

Término	Definición
<b>Atención al ciudadano</b>	La atención al ciudadano constituye el servicio brindado por las entidades públicas con claridad, eficacia, calidad y calidez, con el objeto de identificar sus necesidades a través de los diferentes canales de atención para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y recibir la atención a sus requerimientos, quejas o denuncias administrativas.
<b>De los canales de atención al ciudadano</b>	Las entidades deberán prestar la atención al ciudadano a través de los siguientes canales:  <b>Presencial.</b> - Involucra el desplazamiento del ciudadano a la entidad,

 <b>Transporte de Pasajeros</b>	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>
		Página 8

Término	Definición
	<p>para formular un requerimiento, queja o denuncia administrativa de forma personalizada sobre los servicios que brinda la misma.</p> <p>Se considerarán las siguientes características generales en la atención presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los servidores públicos de atención al ciudadano deberán cuidar de su presentación personal, es decir, la vestimenta, la higiene y el lenguaje corporal que utilizarán para atender, debido a que son el primer punto de contacto con los ciudadanos y representan la primera imagen de la entidad.</li> <li>b) Disponer y conocer la información referente a los servicios que presta la entidad, las unidades responsables y los contactos respectivos</li> <li>c) En caso que la entidad provea de uniformes y/o accesorios distintivos, el personal de atención al ciudadano lo deberá utilizar de manera correcta de acuerdo al rol profesional que desempeñe en relación a la atención; y,</li> <li>d) El personal de atención al ciudadano deberá mantener siempre visible la credencial institucional que lo identifique como servidor público de su entidad.</li> </ul> <p><b>3. Virtual.-</b> Involucra la interacción con el ciudadano a través de los diferentes medios electrónicos (página web institucional, aplicaciones móviles, correo institucional, mensajería, chat y redes sociales) para formular un requerimiento, queja o denuncia administrativa.</p> <p>Para lo cual se consideran las siguientes características generales en la atención virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asegurar la disponibilidad de los canales virtuales que se hayan dispuesto para la atención al ciudadano y en caso de avería o fallas disponer de un proceso alterno de atención;</li> <li>b) Gestionar durante el horario de atención establecido por la entidad, los requerimientos, quejas o denuncias administrativas ingresadas en los medios virtuales, a pesar de que dichos medios puedan encontrarse disponibles las 24 horas del día;</li> <li>c) Evitar la complejidad en la navegación de los sistemas informáticos para que el ciudadano no tenga inconvenientes para acceder a la información o al servicio que requiere; y,</li> <li>d) Las publicaciones institucionales que se realicen a través de redes sociales deberán acoger lo establecido por la Secretaría de Comunicación del MDMQ.</li> </ul>
<b>Información de contacto del ciudadano</b>	Los requerimientos, quejas y denuncias administrativas deberán contener al menos la siguiente información:

 <b>Transporte de Pasajeros</b>	<b>Coordinación de Comunicación</b> <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i> <i>Versión: 1.0</i> <i>Página 9</i>
---	--	--

Término	Definición
	a) Identificación del ciudadano (tipo y número de documento); b) Nombres y apellidos; c) Dirección de correo electrónico; d) Teléfono fijo y/o móvil; e) Dirección de domicilio (opcional); y, f) Fecha de registro.
<b>Pregunta</b>	Es la consulta verbal o escrita formulada por el ciudadano sobre un servicio público o competencia de la entidad.
<b>Queja o reclamo</b>	Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, tardanza o cualquier conducta indebida de los trabajadores o servidores públicos de la EPMTQ en desarrollo de sus funciones.
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que formula el ciudadano a una entidad para mejorar la entrega del servicio.
<b>Felicitación</b>	Es una expresión de satisfacción que realiza el ciudadano sobre la prestación de un servicio público.
<b>Redes sociales</b>	Son plataformas digitales formadas por comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común que permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información.
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos o expectativas.
<b>Solución</b>	Fin, resultado o respuesta eficaz a un requerimiento de usuario.
<b>Sistema SQR</b>	Sistema de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
<b>Servicio</b>	Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones.

Sigla/Abreviatura	Definición
<b>MDMQ</b>	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
<b>EPMTQ</b>	Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito
<b>GG</b>	Gerencia General
<b>CCS</b>	Coordinación de Comunicación Social
<b>PQSF</b>	Preguntas, quejas, sugerencias y/o felicitaciones

<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 10</i>
---	--	---

### 3 Lineamientos Normativos del Proceso

- a) Las disposiciones generales y específicas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los servidores y trabajadores de la Empresa.

Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal
<b>CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.</b>	<p><b>Art. 52.-</b> “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”</p> <p><b>Art. 53.-</b> “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”</p> <p><b>Art. 66.-</b> Se reconoce y garantizará a las personas: los numerales 23 y 25 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen: “Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”</p> <p><b>Art. 82.-</b> “El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.”</p> <p><b>Art. 225.-</b> “El sector público comprende: (...) 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.”</p>



Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal
	<p><b>Art. 226.-</b> "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."</p> <p><b>Art. 227.-</b> "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación."</p> <p><b>Art. 233.-</b> "Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos."</p> <p><b>Art. 238.-</b> "Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional."</p> <p><b>Art. 264.</b> "Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley"; y, en su numeral 6 indica: "Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal".</p> <p><b>Art. 313.-</b> "El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (...) Se consideran sectores estratégicos el transporte (...)."</p> <p><b>Art. 315.-</b> "El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. (...)."</p>

 <b>Transporte de Pasajeros</b>	<b>Coordinación de Comunicación</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i>
	<b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	Versión: 1.0
		Página 12

<b>Instrumento normativo</b>	
<b>Ley/Norma/Resolución</b>	<b>Articulado principal</b>
<b>DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR</b>	<p><b>Capítulo IV</b>, literal f) “Controversias y reclamaciones de los consumidores.- Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios. Las empresas deben considerar la posibilidad de adoptar las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes”</p> <p><b>Capítulo V</b>, literal f) numeral 37, referente a la Solución de Controversias y Compensación: “Los Estados Miembros deben alentar el establecimiento de mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores, por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias (...) Tales procedimientos deben tener especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja. Los Estados Miembros deben facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego y que, al mismo tiempo, no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas</p>
<b>EL CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN</b>	<p><b>Art. 5.-</b> “Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional.</p> <p>(...) La autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la Constitución y la ley.</p> <p>La autonomía financiera se expresa en el derecho de los gobiernos autónomos descentralizados de recibir de manera directa predecible, oportuna, automática y sin condiciones los recursos que les corresponden de su participación en el Presupuesto General de Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución y la ley.</p>

		Coordinación de Comunicación	GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP
Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones		Versión: 1.0	
Página 13			
		Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución		Articulado principal	
		<p><i>Su ejercicio no excluirá la acción de los organismos nacionales de control en uso de sus facultades constitucionales y legales.</i></p> <p><b>Art. 55.-</b> “Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley (...) f) se establece que: “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”.</p> <p><b>Art. 84.-</b> “Funciones.- Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano:(...) q) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio (...)"</p> <p><b>Art. 277.-</b> “Creación de empresas públicas. - Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía: garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento. La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas. La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.”</p>	
LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS		<p><b>Artículo 3.-</b> “PRINCIPIOS. - Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios: (...) 3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad (...); 6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.”</p> <p><b>Art. 4.</b> “Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado”.</p> <p><b>Art. 11. numerales 2 y 8 de la de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, manifiesta:</b> “Deberes y atribuciones del Gerente General. - El Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:</p>	

 <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p>	<p><b>Coordinación de Comunicación</b></p> <p><b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b></p>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>
		<i>Versión: 1.0</i>
<i>Página 14</i>		

Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal
	<p>(...) 2. Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio (...)</p> <p>8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley”</p> <p><b>Art 18.</b> “(...) La prestación de servicios del talento humano de las empresas públicas se someterá de forma exclusiva a las normas contenidas en esta Ley, a las leves que regulan la administración pública y a la Codificación del Código del Trabajo, en aplicación de la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Servidores Públicos de Libre Designación y Remoción.- Aquellos que ejerzan funciones de dirección, representación, asesoría y en general funciones de confianza;</li> <li>b. Servidores Públicos de Carrera.- Personal que ejerce funciones administrativas, profesionales, de jefatura, técnicas en sus distintas especialidades y operativas, que no son de libre designación y remoción que integran los niveles estructurales de cada empresa pública: y,</li> <li>c. Obreros.- Aquellos definidos como tales por la autoridad competente, aplicando parámetros objetivos y de clasificación técnica, que incluirá dentro de este personal a los cargos de trabajadoras y trabajadores que de manera directa formen parte de los procesos operativos, productivos y de especialización industrial de cada empresa pública. (...)”</li> </ul>
<b>LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL</b>	<p><b>Art. 2 numeral 1:</b> “La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: 1) Principio de equidad.- El acceso a las infraestructuras y servicios del transporte a nivel nacional se lo hará con enfoque de igualdad y con respeto a los grupos de atención prioritaria.”;</p> <p><b>Art. 185 el literal l):</b> “La educación para el tránsito y seguridad vial establece los siguientes objetivos: (...) l) Promover el respeto de los derechos humanos eliminando toda forma de discriminación y generar un trato inclusivo hacia las personas que forman parte de los grupos de atención prioritaria, pueblos y nacionalidades y demás usuarios de las vías.”</p> <p><b>Art. 30.5.</b> “Competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales Metropolitanos y Municipales.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán las siguientes competencias”:</p> <p><i>En su literal c) establece: “Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y</i></p>

<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 15</i>
---	--	---

Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal
	<p><i>bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intra cantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del sector”.</i></p>
<b>CÓDIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2024-05-30</b>	<p><b>Art. 197</b> Creación.- Créase la empresa pública denominada "EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO.</p> <p><b>Art.198</b> “Objeto Principal. - El objeto principal de la empresa pública metropolitana, es el siguiente:</p> <p class="list-item-l1">a. Operar y administrar el servicio de transporte público de pasajeros en el Distrito Metropolitano de Quito”.</p> <p><b>Art. 2893</b> “Definición.- El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros constituye el conjunto de componentes y/o elementos que, interrelacionados y en el marco del ordenamiento jurídico nacional, permiten al Distrito Metropolitano de Quito garantizar y proveer a sus vecinos, vecinas y visitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público colectivo y/o masivo de pasajeros, en condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad y calidad, dentro de su territorio.</p> <p><i>Los usuarios y usuarias del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros gozarán de todos los derechos y garantías establecidas en el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano, por cuanto son estos los principales beneficiarios de la implementación del Sistema”.</i></p> <p><b>Art. 2895, numeral 2;</b> “El Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros se organiza en cuatro subsistemas (los “Subsistemas de Transporte Público”), administrados bajo los principios previstos en este capítulo:</p> <p class="list-item-l1">b. Subsistema de transporte colectivo de pasajeros en es viales exclusivos (bus rapid transit - BRT), constituido por los elementos y/o componentes vinculados con los es troncales y alimentadores que, definidos en los instrumentos de planificación expedidos por el Administrador o Administradora del Sistema, se hayan implementado o se llegaren a implementar. A este Subsistema, en adelante, se lo denominará “Metrobús-Q”.</p>

<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 16</i>
---	--	---

Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal
<b>ORDENANZA METROPOLITANA 105 - 2025</b>  <b>Reformatoria del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, por la cual se incorporan las Normas de Uso y Régimen Sancionatorio del Subsistema de Transporte Metrobús Q</b>	<p><b>Artículo 2923.57.</b> – “Atención a quejas ciudadanas. - La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito o a quien se delegue, deberá procesar y atender las quejas de las usuarias y los usuarios en un término de 30 días, habilitando canales físicos y digitales, y emitiendo una respuesta motivada por el mismo medio de ingreso de la queja”.</p> <p><b>Disposición Transitoria Cuarta.</b> – “La Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito, en el término de treinta (30) días, pondrá a disposición de las usuarias y los usuarios del Subsistema de Transporte Público de Pasajeros Metrobús Q, para lo cual revisará y actualizará de ser el caso, el procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias, así como los formularios respectivos, los cuales serán puestos a disposición de las usuarias y los usuarios del Subsistema Metrobús Q”.</p>
<b>CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO</b>	<p><b>Art. 32</b> “Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna.”</p>
<b>LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</b>	<p><b>Art. 1, Inciso 2</b> “(...) El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.”</p> <p><b>Art. 66</b> “El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN -, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. (...)"</p> <p><b>Art. 81</b> “Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas (...)"</p>

 <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p>	<p><b>Coordinación de Comunicación</b></p> <p><b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b></p>	<p><b>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</b></p>
		<p><b>Versión: 1.0</b></p>
		<p><b>Página 17</b></p>

Instrumento normativo		
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal	
<b>LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Art. 6 literal a) de la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo:</b> “Para poder cumplir con sus fines la Defensoría del Pueblo tendrá las siguientes competencias: a) Patrocinar, de oficio o a petición de parte, las garantías jurisdiccionales, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados, con especial énfasis en casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social.”	
<b>LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>Art. 3.</b> numeral 3: “La presente Ley tiene los siguientes fines:”; <b>9.</b> Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución que permitan eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales a que se enfrentan las personas con discapacidad	<b>Art. 4.</b> numeral 1 Principios.- Son principios rectores de esta <b>Ley</b> , además de los contemplados en la Constitución de la República, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, los tratados e instrumentos de derechos humanos y las normas vigentes, los siguientes:” <b>No discriminación:</b> ninguna persona con discapacidad o su familia, ni persona en calidad de sustituta o cuidadora podrán ser discriminadas a causa de su condición
<b>LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</b>	<b>Art. 6.</b> “En el ejercicio del derecho de acceso a la información pública se observarán prioritariamente los siguientes enfoques:	<b>1. Derechos Humanos:</b> Considera a las personas como sujetos de derechos con dignidad, identificando las relaciones de poder que condicionan y limitan el ejercicio del derecho humano de acceso a la información pública. <b>2. Género:</b> Debe existir la responsabilidad de los sujetos obligados para garantizar el derecho de aquellas que quieren acceder conforme sus particularidades. <b>3. Intergeneracional:</b> Considera las capacidades y necesidades físicas, sociales y culturales con relación al ciclo de vida de las personas. <b>4. Inclusivo:</b> Considera las desigualdades que inciden en la exclusión social como los recursos económicos y conocimientos, para promover la inclusión de las personas mediante el uso de mecanismos digitales y no digitales.”
<b>REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.</b>	<b>Art. 56</b> “El INEN ejercerá el control de calidad de los bienes y servicios en los casos en que esta función no esté asignada a otros organismos especializados componentes”.	

 <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p>	<p><b>Coordinación de Comunicación</b></p> <p><b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b></p>	<p><b>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</b></p>
		<p><b>Versión: 1.0</b></p>
		<p><b>Página 18</b></p>

Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal
<b>NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS ACUERDO MINISTERIAL NRO. MDT-2023-076</b>	<p><b>Artículo 11.- De la presentación de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.-</b> Las entidades públicas sujetas al ámbito de aplicación de esta norma deberán recibir y atender las preguntas, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, así como las quejas y denuncias administrativas que ingresen a través de los diferentes canales de atención que la entidad disponga considerando la siguiente información para su atención</p> <p><b>Artículo 12.- Del procedimiento para la atención de los requerimientos, quejas y denuncias administrativas.-</b> Las entidades del sector público efectuarán los siguientes pasos para su atención:</p> <p><b>(...) 3.-De la elaboración de la respuesta al ciudadano.-</b> Las respuestas a los requerimientos, quejas y denuncias administrativas deberán ser resueltos en un término de ocho (8) días, a partir de la presentación y/o recepción del requerimiento en el medio correspondiente hasta su respuesta. Cabe señalar que, si durante este tiempo no se puede solventar en su totalidad lo requerido, se deberá comunicar periódicamente los avances o acciones realizadas a los ciudadanos, hasta emitir la respuesta definitiva, la cual no deberá sobrepasar el término de veinte (20) días desde la recepción del requerimiento, queja o denuncia administrativa del mismo de conformidad al artículo 5 del Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL- 2022-0030, sin perjuicio de lo determinado en el artículo 207 del Código Orgánico Administrativo – COA y de conformidad a lo señalado en el artículo 17 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos - LOOETA.</p> <p><b>4. Del envío de la respuesta al ciudadano.-</b> Para los requerimientos, quejas y denuncias administrativas la unidad de atención al ciudadano o quien hiciera sus veces deberá remitir la respuesta al ciudadano por los medios de atención dispuestos por cada entidad. De ser necesario, la respuesta deberá contener los adjuntos que la respalden.”</p>
<b>NORMA INTERNACIONAL DE CALIDAD ISO 9001:2015.</b>	<p>El numeral 8.1.2 “Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos (ISO 9001:2015, IDT)”, establece:</p> <p>“Comunicación con el cliente La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; (...) c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes”; Que, el numeral 9.1.2 de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9001, relativa a los “Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos (ISO 9001:2015, IDT)”, prescribe:</p> <p>“Satisfacción del cliente La organización debe realizar el seguimiento</p>

 <b>Transporte de Pasajeros</b>	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 19</i>
---	--	---

Instrumento normativo	
Ley/Norma/Resolución	Articulado principal
<b>NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.</b>	<p><i>de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.”;</i></p> <p><b>500-02</b> “Canales de comunicación abiertos Se establecerán canales de comunicación abiertos que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Las entidades que ofrezcan servicios en línea deberán publicar y mantener en su página web los horarios de operación de los sistemas en línea y de atención institucional, a fin de facilitar a los usuarios su acceso. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permitan a los usuarios aportar información sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva</p>
<b>RESOLUCIÓN NRO. DIR-EPMTPQ-2016-002, ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA EPMTPQ</b>	<p><b>Numeral 9.3.3</b> Gestión de Comunicación “(...) <i>Misión.- Planificar, gestionar, coordinar y emitir información interna y externa por los diferentes medios de comunicación corporativa o externa manteniendo la buena imagen de la EPMTAQ, a su vez gestionar y coordinar la atención personalizada al usuario por medio de recursos digitales y físicos a través de la gestión de Servicio al Cliente</i>”.</p> <p>Y, en las atribuciones asignadas a la Gestión de Comunicación en el numeral 9.3.3.1 se estableció lo siguiente: “(...) <i>Gestión de Atención al Usuario (...) Misión.- Brindar atención a los usuarios, mediante la entrega de información de los servicios que presta la EPMTAQ en el Distrito Metropolitano de Quito (...) Atribuciones y Responsabilidades (...) a) Receptar y dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias generados por los usuarios de la EPMTAQ (...)</i>”.</p>

#### 4 Políticas del Proceso

- P1.** Es obligación de todos los servidores y trabajadores de la empresa cumplir con las normas descritas en el presente documento.
- P2.** Todas las preguntas, quejas, reclamos o sugerencias serán receptadas, recopiladas e ingresadas inmediatamente al Sistema de Atención al Usuario “SQR”, a fin de generar las respuestas de manera célere y oportuna. El usuario será atendido con calidad y calidez y la EPMTAQ brindará todas las facilidades para que pueda ejercer su derecho constitucional a dirigir quejas.
- P3.** La Unidad de Atención al Usuario, estará integrada por personal especializado y capacitado, con infraestructura y equipos tecnológicos de fácil acceso, y con instalaciones físicas adecuadas, para la recepción y atención de las preguntas, quejas, sugerencias o

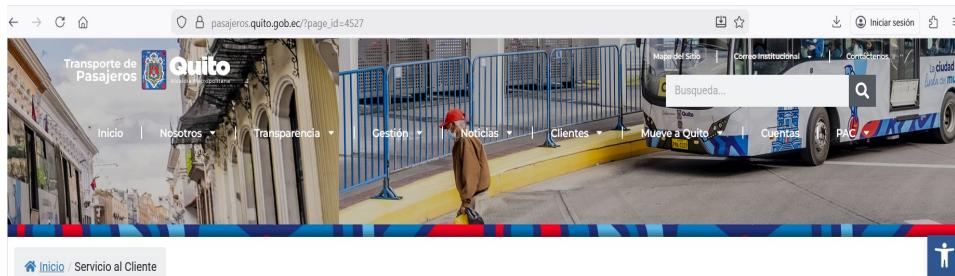
<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 20</i>
---	--	---

felicitaciones generadas por los Usuarios de la EPMTQ, conforme a los estándares establecidos en la normativa legal vigente.

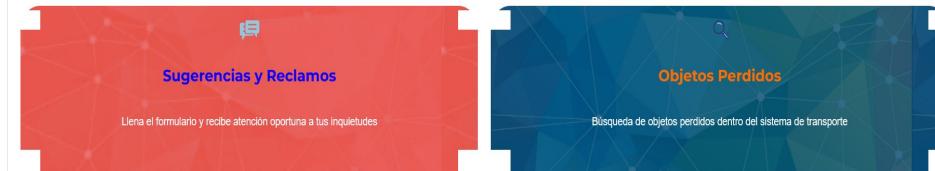
**P4.** El personal de la Unidad de Atención al Usuario asignado recibirá de manera periódica, capacitación en materia de Atención al Usuario, así como en la metodología del Manejo de Preguntas, Quejas, Sugerencias o Felicitaciones al interior de la EPMTQ.

**P5.** Los usuarios podrán realizar Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones a través de los siguientes canales:

#### **Página Web Institucional:**



#### **Servicio al Cliente**



Link de acceso: [https://pasajeros.quito.gob.ec/?page\\_id=7976](https://pasajeros.quito.gob.ec/?page_id=7976)

Código QR:



Redes Sociales: Facebook, X, etc.

 <b>Transporte de Pasajeros</b>	<b>Coordinación de Comunicación</b> <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i> <i>Versión: 1.0</i> <i>Página 21</i>
---	--	---

- P6.** El personal de Servicio al Usuario, podrá apoyar a ingresar las preguntas, quejas, sugerencias o felicitaciones al sistema "SQR" de manera presencial a los usuarios de la EPMTAQ. Para complementar esta tarea, además consolidará todas las quejas, reclamos o sugerencias ingresadas por los canales oficiales establecidos por la EPMTAQ (puntos de Servicio al Usuario, comunicaciones a la máxima autoridad o gerentes de área, correo electrónico, y redes sociales).
- P7.** Todas las gerencias y coordinaciones que reciban preguntas, quejas, sugerencias o felicitaciones por otros medios no contemplados en este procedimiento, tienen la obligación de remitirlas a la Coordinación de Comunicación Social, a fin de que sean consolidadas y registradas en el Sistema de Quejas y Reclamos "SQR", para su posterior registro y gestión.
- P8.** La EPMTAQ de acuerdo a lo establecido en el marco normativo atenderá las preguntas, quejas o sugerencias dentro de un término de hasta (8) días laborables, para lo cual la Coordinación de Comunicación Social, a través del responsable de Servicio al Usuario reasignará en el término de hasta (2) días las quejas o sugerencias a la o las gerencias o coordinaciones, para que según sus competencias analicen y de ser el caso ofrezcan las posibles soluciones a los usuarios; estas a su vez deben resolverlas en un término de hasta (5) días, para que posteriormente Servicio al Usuario remita la respuesta al ciudadano en el término de (1) día.
- P9.** El personal asignado del Servicio al Usuario revisará y analizará las preguntas, quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas por los diferentes canales oficiales previstos en este procedimiento, de ser necesario, se establecerá comunicación con la persona perjudicada a fin de recibir de parte de la misma la información de sus datos personales.
- En caso de que no se pueda determinar la identidad de la persona que realiza la pregunta, queja o reclamo, sea por falta de información necesaria o por información errónea, se desestimará el requerimiento.
- P10.** Las preguntas, quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas por medios telemáticos, previa verificación del origen o autor, serán enviadas a la Coordinación de Comunicación Social, para su ingreso al sistema y de ser necesario se enviará al área o áreas involucradas, a fin que sean atendidas.
- P11.** De no cumplir con los plazos y términos establecidos, la Coordinación de Comunicación Social comunicará el incumplimiento a la Gerencia General con copia a la Coordinación de Talento Humano para que se aplique las acciones disciplinarias correspondientes a aquellos servidores que no atiendan las quejas de los ciudadanos con celeridad.
- P12.** El formulario de quejas o sugerencias del "SQR" no podrá ser reasignado por más de tres ocasiones sin que se hayan gestionado actividades para su atención.
- P13.** Las gerencias y coordinaciones autorizadas o competentes para solventar las quejas, o sugerencias, previo al trámite respectivo y a través de su titular o delegado, deberá registrar en el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR), la solución brindada o propuesta de solución al usuario.

 <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p>	<p><b>Coordinación de Comunicación</b></p> <p><b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b></p>	<p><b>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</b></p> <p><b>Versión: 1.0</b></p>
		<p><b>Página 22</b></p>

**P14.** El titular de la gerencia o coordinación, o su delegado, competente para solventar las quejas, reclamos o sugerencias, recibirá el respectivo usuario y clave del Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) y será responsable de su uso y custodia.

**P15.** Las gestiones y acciones adoptadas serán comunicadas mediante vía telefónica, correo electrónico o redes sociales o a la que haya señalado la o las personas que interpusieron la pregunta, queja o sugerencia. La Coordinación de Comunicación Social registrará la gestión realizada en el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR), ingresando obligatoriamente al menos los siguientes datos:

- El medio utilizado para comunicar (teléfono, correo electrónico, redes sociales, mensaje de texto u otros medios oficiales habilitados para su efecto)
- Fecha y hora de la comunicación.
- Apellidos y nombres de la persona a la que se comunicó.
- Cédula de Ciudadanía o Pasaporte.
- Solución a la queja, reclamo o sugerencia interpuesta.
- Otros de ser requeridos según el caso.

**P16.** El responsable de Servicio al Usuario, presentará mensualmente a la Coordinación de Comunicación Social un informe consolidado de todas las quejas o sugerencias atendidas y las soluciones aplicadas en cada una de ellas.

**P17.** Los formularios de quejas, reclamos o sugerencias del Sistema (SQR) se cerrarán únicamente cuando se especifiquen los justificativos y evidencias del cumplimiento de las actividades solicitadas.

**P18.** El personal de la Coordinación de Comunicación Social, asignado para la atención al usuario, deberá generar los indicadores de eficiencia, eficacia apropiados para conocer la gestión realizada hacia los usuarios de este servicio complementario.

**P19.** La Coordinación de Comunicación Social en coordinación con la Unidad de Gestión de Tecnologías de la Información, implementarán los medios tecnológicos suficientes para la recepción de Quejas, Sugerencias o felicitaciones.

**P20.** La Coordinación de Comunicación Social en conjunto con la Unidad de Atención al Usuario, difundirá de manera masiva a los usuarios, los canales o medios oficiales para interponer sus Quejas, Sugerencias o Felicitaciones.

**P21.** La Coordinación de Comunicación Social periódicamente (mensualmente) o cuando la máxima autoridad lo requiera presentará un informe sobre las quejas o sugerencias recibidas, atendidas y solucionadas, así como las que no han sido atendidas oportunamente o cuya solución requiera más del tiempo establecido.

**P22.** En relación a las quejas que pudieran recibirse por la entrada en operación del nuevo sistema SIR (Sistema Integrado de Recaudo), se debe observar la interrelación e interoperabilidad con los nuevos sistemas y mecanismos de soporte que se adaptarán para atender a futuro a los usuarios.

**P23.** Los formatos del presente procedimiento, son de carácter referencial y de responsabilidad de la Coordinación de Comunicación Social; quien de acuerdo a los



lineamientos, directrices o actualizaciones de la normativa legal vigente o por disposición de la máxima autoridad, actualizará y socializará a las diferentes áreas de la EPMTPO, sin que sea necesario la modificación del presente procedimiento.

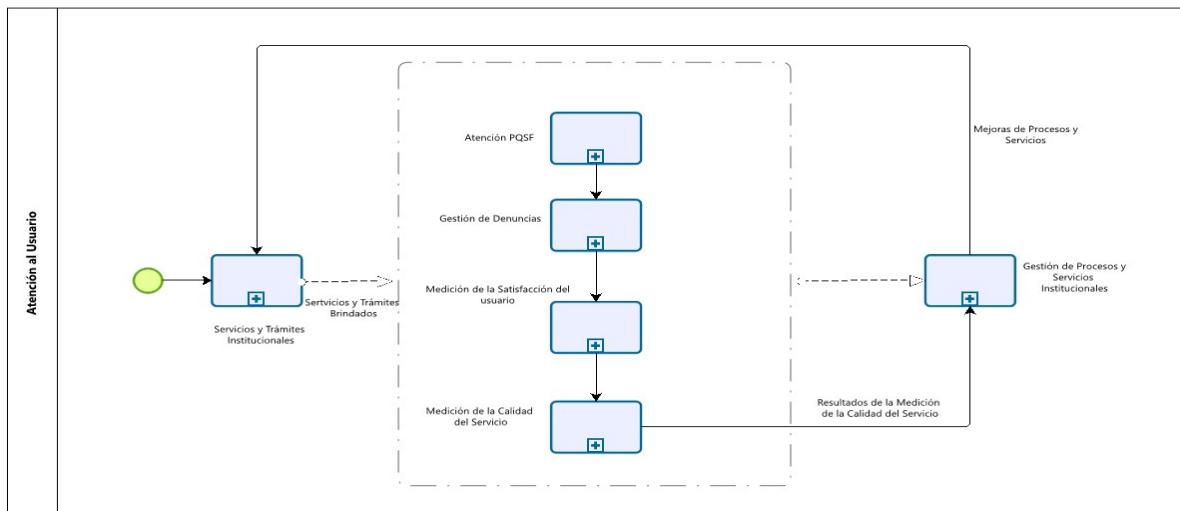
**P24.** En lo no previsto en el presente procedimiento, se aplicarán las disposiciones establecidas y determinadas en la normativa legal vigente para el efecto.

## 5 Riesgos Operativos del Proceso

Según lo establecido en la guía para gestionar los riesgos de un proceso que está contenido en la Guía Metodológica del Ministerio de Trabajo y la Matriz de identificación, análisis y evaluación de Riesgos, a continuación se resume los riesgos operativos asociados al Proceso “Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones”:

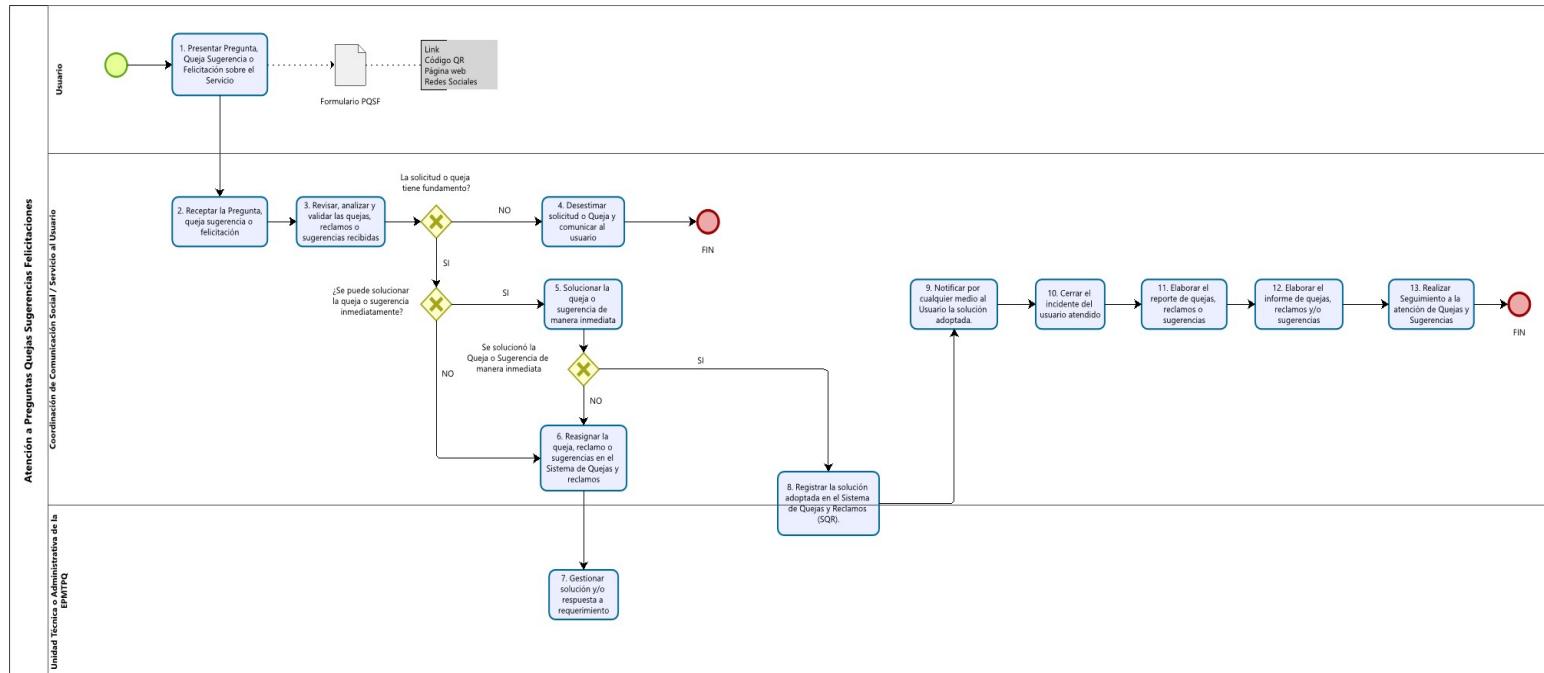
Riesgos Operativos:	FACTOR DE RIESGO	RIESGO INDICATIVO	NIVEL DE SEVERIDAD
	INFRAESTRUCTURA	Capacidad Instalada / Capacidad de Producción	ALTO
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Físico	ALTO
	ENFOQUE DE GESTIÓN	Operatividad y operabilidad de las TICs	ALTO
		Exceso de Tiempos de Ciclo	MODERADO

## 6 Mapa de Interrelación de Procesos





## 7 Diagrama de flujo del Proceso



<b>Transporte de Pasajeros</b> 	<b>Coordinación de Comunicación</b>  <b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<i>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</i>  <i>Versión: 1.0</i>  <i>Página 25</i>
---	--	---

## 8 Descripción del Proceso

Nro.	Actividad del flujo	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro / Control
1	Presentar Pregunta, Queja Sugerencia o Felicitación sobre el Servicio	Usuario	<p>El Usuario del Servicio de Transporte de la EPMTPQ presenta su Preguntas, Quejas, Sugerencias o Felicitaciones (PQSF) por medio de los canales habilitados para el efecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al usuario en terminales y estaciones.</li> <li>• Pagina Web: <a href="https://pasajeros.quito.gob.ec/?page_id=7976">https://pasajeros.quito.gob.ec/?page_id=7976</a></li> <li>• QR</li> <li>• Redes Sociales Oficiales : Facebook – Instagram – X (Twitter) – Tik Tok: @pasajerosquito</li> </ul> <p>NOTA: Los accesos virtuales para la presentación de PQSF estarán disponibles.</p>	Formulario de Preguntas, Quejas Sugerencias y Felicitaciones
2	Receptar la Pregunta, queja sugerencia o felicitación	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	<p>La máxima autoridad o los gerentes de área de la EPMTPQ, que hayan recibido quejas, sugerencias o felicitaciones deben remitirlas a la Coordinación de Comunicación Social para su respectivo ingreso.</p> <p>La Coordinación de Comunicación Social, realizará monitoreos diarios a las redes sociales de la EPMTPQ, a fin filtrar las quejas sugerencias y felicitaciones escritas en estos medios telemáticos.</p> <p>Todas las Preguntas, Quejas, Sugerencias o Felicitaciones recibidas se cargan en la herramienta SQR diseñada para el efecto y son tratadas por el personal asignado de Atención al Usuario.</p> <p>Se debe informar al usuario que su</p>	

 <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p>	<p><b>Coordinación de Comunicación</b></p> <p><b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b></p>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>
		<i>Versión: 1.0</i>
<i>Página 26</i>		

Nro.	Actividad del flujo	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro / Control
			queja, reclamo o sugerencia ha sido receptada y será atendida dentro del término de hasta 8 días laborables.	
3	Revisar, analizar y validar las quejas, reclamos o sugerencias recibidas	Coordinación de Comunicación Social / Servicio al usuario	<p>El personal asignado del Servicio al Usuario revisarán y analizarán las preguntas, quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas por los diferentes canales oficiales previstos en este procedimiento, de ser necesario, se establecerá comunicación con la persona perjudicada a fin de recibir de parte de la misma la información de sus datos personales, así como la narración de los hechos y descripción de lo acontecido.</p> <p><b>¿La solicitud o queja tiene fundamento?</b></p> <p><b>NO:</b> Ir a la actividad 4</p> <p><b>SI:</b> ¿Se puede solucionar la queja o sugerencia inmediatamente?</p> <p><b>SI:</b> Ir a la actividad 5</p> <p><b>NO:</b> Ir a la actividad 6</p>	
4	Desestimar solicitud o Queja y comunicar al usuario	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	<p>Si la queja no aplica por temas de definiciones normativas, no se puede determinar la identidad de la persona que realiza la queja o reclamo; sea también por falta de información necesaria o por información errónea, se desestimará el requerimiento o queja.</p> <p>Sin embargo, si el requerimiento contiene datos de contacto se comunicará sobre la imposibilidad de atender la queja y se comunica al área técnica involucrada sobre detalles que puedan mejorar el servicio y se adopten los correctivos correspondientes.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	

 <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p>	<p><b>Coordinación de Comunicación</b></p> <p><b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b></p>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>
		<i>Versión: 1.0</i>
<i>Página 27</i>		

Nro.	Actividad del flujo	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro / Control
5	Solucionar la queja o sugerencia de manera inmediata?	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	<p>El personal responsable de Servicio al Usuario, de ser posible, solucionará inmediatamente la novedad presentada por el usuario y posteriormente ingresará en el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) la solución adoptada.</p> <p>Si no puede solucionar la queja o sugerencia en ese momento, solicitará la intervención formal de las demás áreas de la EPMTPQ, según las respectivas competencias.</p> <p><b>¿Se solucionó la Queja o Sugerencia de manera inmediata?</b></p> <p><b>SI:</b> Ir a la actividad 7  <b>NO:</b> Ir a la actividad 8</p>	
6	Reasignar la queja, sugerencia o felicitación en el Sistema de Quejas y reclamos.	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	<p>Con base a la revisión y análisis de cada una de las novedades registradas en el Sistema (SQR), el responsable de Servicio al Usuario perteneciente a la Coordinación de Comunicación Social, deberá reasignar la queja, sugerencia o felicitación a los titulares de las gerencias, o coordinaciones o sus delegados, a fin de que busquen la solución a cada caso.</p> <p>El personal asignado de atención al usuario realizará la reasignación de la Queja o felicitación a través de la herramienta SQR en el lapso de hasta 2 días laborables.</p>	

<b>Transporte de Pasajeros</b>		<b>Coordinación de Comunicación</b>	<b>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</b>
		<b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<b>Versión: 1.0</b>
			<b>Página 28</b>

Nro.	Actividad del flujo	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro / Control
7	Gestionar solución y/o respuesta a requerimiento	Unidad Técnica o Administrativa de la EPMTQ	<p>Las diferentes unidades técnicas o administrativas de la EPMTQ, deberán gestionar las acciones para dar solución y/o respuesta a la queja, o sugerencia presentada por el usuario.</p> <p>Se debe documentar cada acción aplicada para su envío como respaldo posteriormente</p>	
8	Registrar la solución adoptada en el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR).	Gerencias y Coordinaciones	<p>El responsable del área asignada o personal del Servicio al usuario según corresponda, deberá registrar en el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) la solución o las acciones adoptadas que se hayan implementado durante los 8 días para dar solución respecto de la queja o sugerencia presentada por el usuario adjuntando las evidencias del caso.</p>	
9	Notificar por cualquier medio al Usuario la solución adoptada.	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	<p>El personal de Servicio al Usuario perteneciente a la Coordinación de Comunicación Social comunicará la respuesta de la acción o acciones adoptadas, mediante vía telefónica o correo electrónico a la que haya señalado la o las personas que interpusieron la queja, reclamo o sugerencia.</p> <p>Posteriormente registrará en el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) la gestión realizada respecto a la queja, reclamo o sugerencia.</p>	Correo electrónico
10	Cerrar el incidente del usuario atendido	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	<p>La Coordinación de Comunicación Social a través del responsable de Servicio al Usuario cerrará el incidente en el Sistema de Quejas y Reclamos (SQR).</p>	

 <p><b>Transporte de Pasajeros</b></p>	<p><b>Coordinación de Comunicación</b></p> <p><b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b></p>	<i>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</i>
		<i>Versión: 1.0</i>
		<i>Página 29</i>

Nro.	Actividad del flujo	Rol / Responsable	Descripción	Documento / Registro / Control
11	Elaborar el reporte de quejas, reclamos o sugerencias	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	El responsable de Servicio al Usuario, generará un reporte mensual con todas las quejas, reclamos o sugerencias recibidas, en proceso, solucionadas y cerradas. Se determinará el indicador y la ruta crítica identificada de forma mensual y lo remitirá a Coordinación de Comunicación Social para su respectiva gestión.	
12	Elaborar el informe de quejas y/o sugerencias	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	El responsable de Servicio al Usuario perteneciente a la Coordinación de Comunicación Social con el o los reportes recibidos elaborará el informe detallando las quejas, reclamos o sugerencias recibidas y solucionadas, el cual debe ser entregado de manera trimestral a la Gerencia General para su conocimiento; sin embargo, la autoridad máxima puede requerir el informe en cualquier momento.	Informe de quejas y /o sugerencias
13	Realizar Seguimiento a la atención de Quejas y Sugerencias	Coordinación de Comunicación Social /Servicio al usuario	El responsable de Servicio al Usuario perteneciente a la Coordinación de Comunicación Social realizará un seguimiento diario a la solución de las Quejas, en caso de identificar retrasos en las atenciones emitirá notificaciones por correo electrónico a los involucrados, de ser necesario escalar las novedades se realizará notificación de las novedades a las Gerencias y Coordinaciones involucradas.  FIN DEL PROCEDIMIENTO	

## 9. Indicadores del proceso.

Los indicadores de gestión definidos para el Proceso de “Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones” son:

<b>Transporte de Pasajeros</b>		<b>Coordinación de Comunicación</b>	<b>GP-CDI-PA-P04-SB01-MP</b>
		<b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<b>Versión: 1.0</b>
			<b>Página 30</b>

N.	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo de Indicador es	Responsable de Toma de decisiones	Responsable de Recolección de datos	Fuente de Medición	Frecuencia de Medición	Línea base	Meta
1	Porcentaje de quejas, reclamos y/o sugerencias atendidas	(Número de (Número de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias Atendidas/ Número de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias recibidas) *100	Porcentaje	Resultado	Coordinación de Comunicación	Coordinación de Comunicación	Sistema institucional <i>Informe de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias</i>	Mensual	86%	90%

## 10. Anexos

### Tabla de anexos

Nº	Anexos
1	Formulario de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias
2	Reporte / Informe de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias

<b>Transporte de Pasajeros</b>		<b>Coordinación de Comunicación</b>	<b>GP - CDI - PA - P04 - SB01 - MP</b>
		<b>Gestión de Atención al Usuario / Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones</b>	<b>Versión: 1.0</b>
			<b>Página 31</b>

## **ANEXO 1**

### **Formulario de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias**

<b>Formulario de Queja</b>  Número:	<b>Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros</b>  <b>Formulario de Quejas - Felicitaciones - Sugerencias</b>	<b>Transporte de Pasajeros</b>
---	---	--------------------------------

Fecha:

<b>Nombre:</b>	<b>Teléfono:</b>	<b>Celular:</b>
<b>C.I:</b>		
<b>Dirección:</b>		
<b>Mail:</b>		

**Descripción**

<b>Tipo:</b>	<b>Implicado:</b>
<b>Corredor:</b>	<b>Hora:</b>
<b>Ubic. / Und:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Dirección:</b>	<b>Sentido:</b>
<b>Ruta:</b>	
<b>Detalle:</b>	

**Observaciones**

--

Nota: Declaro bajo juramento que los datos expresados en la presente solicitud son verdaderos y en caso de falsedad me someto a las acciones judiciales y penales correspondientes

Atentamente,

EPQ .  
Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros



## ANEXO 2

### Reporte de Quejas y/o Sugerencias

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE  
TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO**

INFORME CS-SAU-XXX-2025

**PARA:**

**ASUNTO:** ANÁLISIS DE NOVEDADES EN LA PLATAFORMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, ASÍ COMO EL DE OBJETOS PERDIDOS CORRESPONDIENTE

**FECHA:** D.M. Quito,

A continuación, envío el análisis de novedades de Servicio al Cliente del mes de ..... 2025 referente a la Plataforma de Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como la de Objetos Perdidos.

Estos cuadros estadísticos permitirán diferenciar la cantidad de quejas ingresadas en el mes de septiembre, versus la cantidad de quejas cerradas, dadas solución por parte de las diferentes áreas involucradas en la "Plataforma de Quejas, Reclamos y Sugerencias".

**1.-REFERENTE A LA "PLATAFORMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS" SE PUEDE ENCONTRAR EL SIGUIENTE COMPORTAMIENTO EN EL MES DE .....**

**1.1 INGRESO DE QUEJAS MES DE ..... 2025. TOTAL, INGRESADAS, CERRADAS VS. EN PROCESO DE SOLUCIÓN.**

MES	CERRADOS	EN PROCESO	INGRESADOS
..... 2025			
<b>TOTAL</b>			

